

การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

การลดระยะเวลาในการให้บริการงานผู้ป่วยนอก

จากระบบเดิมในการให้บริการ แบ่งระยะเวลาในการให้บริการออกเป็น 4 จุด คือ

- จุดที่ 1 ยื่นบัตรจนถึงบัตรเสร็จ คือ ระยะเวลาในการรอบัตร
- จุดที่ 2 บัตรเสร็จจนถึงซักประวัติเสร็จ คือ ระยะเวลาในการรอซักประวัติ
- จุดที่ 3 ซักประวัติเสร็จจนถึงตรวจกับแพทย์เสร็จ คือ ระยะเวลาในการรอตรวจ
- จุดที่ 4 ยื่นใบสั่งยาจนถึงรับยาเสร็จ คือ ระยะเวลาในการรอรับยา

วิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่ทำให้ล่าช้า

1. จุดรอรับบัตร ปัญหาที่พบคือ
 - กรณีบัตรใหม่ต้องซักประวัตินาน
 - เครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้อง
 - มีการตรวจสอบสิทธิบัตรของผู้มารับบริการทุกครั้งและกรณีสิทธิบัตรไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นปัจจุบันจะทำให้เสียเวลาตรงรอยื่นบัตรนาน
 - ผู้รับบริการยื่นบัตรผิดคน
 - กรณีเจ้าหน้าที่ ไปอบรม/ไปราชการ/ลา ไม่มีการจัดเสริม
 - ค้นบัตรไม่พบ
2. จุดรอซักประวัติ ปัญหาที่พบมีดังนี้
 - กรณีเจ้าหน้าที่ ไปอบรม/ไปราชการ/ลา เพียง 1 คน ไม่สามารถจัดเสริมได้ รวมถึงเจ้าหน้าที่ส่วนที่เหลือต้องช่วยแพทย์ในห้องตรวจภายในกรณีมีตึกเลือดหรือรับผู้ป่วยเป็นผู้ป่วยในและส่งต่อผู้รับบริการตามแผนการรักษาของแพทย์ ทำให้ไม่สามารถให้บริการได้ทันเวลา
 - เรียกผู้รับบริการไม่พบ
 - ค้นบัตรหรือพิมพ์ใบสั่งยาผิด
 - บัตรออกไม่ตรงตามคิว
 - บัตรเสร็จช้า ในช่วงเวลา 08.30 - 09.30 น. ทำให้ไม่มีบัตรในการซักประวัติ

- การสื่อสารไม่ตรงกันกับผู้รับบริการ
 - ขาดการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ด้วยกัน
3. จุดตรวจพบ ปัญหาที่พบมีดังนี้
- กรณีแพทย์ไปอบรม/ไปราชการ/ลา ไม่มีการแจ้งให้ทราบเพื่อจัดสรรอัตรากำลัง
 - การจัดผู้รับบริการเข้าตรวจติดขัดทำให้เข้าตรวจล่าช้า
 - การสื่อสารของแพทย์กับผู้รับบริการไม่เข้าใจกัน
 - การซักประวัติไม่ทันเข้าตรวจ
4. จุดรอรับยา ปัญหาที่พบมีดังนี้
- ยีนบัตรไม่ถูกที่
 - เรียกรับยาไม่พบ
 - การสื่อสารไม่เข้าใจกัน

กำหนดเป้าหมายเพื่อพัฒนา

ได้จากการเก็บข้อมูลระยะเวลาในการมารับบริการของผู้รับบริการที่งานผู้ป่วยนอก
ย้อนหลัง 3 เดือน แล้วหาค่าเฉลี่ยระยะเวลารอคอยตามจุดต่าง ๆ ดังตารางดังนี้

กิจกรรม	มิถุนายน (นาทีก)	กันยายน (นาทีก)	ตุลาคม (นาทีก)		เป้าหมาย ในการ พัฒนา
รอบัตร	20	10	18	16	15 นาที
รอซักประวัติ	12	29	32	24.33	30 นาที
รอตรวจ	14	40	39	31	60 นาที
รอรับยา	16	9	15	13.33	15 นาที

โดยรวมระยะเวลาที่รอคอยทั้งสิ้นที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้อยู่ที่ 2 ชั่วโมง

เครื่องชี้วัด

1. ไม่มีการร้องเรียนเรื่องการรอรับบริการนานในงานผู้ป่วยนอก
2. ประเมินจากแบบสำรวจความพึงพอใจในหัวข้อระยะเวลาในการรอคอย ต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 90
3. แบบสำรวจประเมินระยะเวลาในการรอคอยในการให้บริการงานผู้ป่วยนอกไม่เกินระยะเวลาที่กำหนดไว้

การวิเคราะห์ทางแก้ปัญหา

1. ระยะเวลาในการรอบัตร

- 1.1 จัดทำแบบฟอร์มการซักประวัติผู้ป่วยใหม่โดยให้เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เป็นผู้กรอกให้หรือผู้รับบริการเป็นผู้กรอกข้อมูลเอง
- 1.2 มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แยกตรวจสอบเฉพาะสิทธิบัตรที่ไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นปัจจุบันรวมถึงกรณีการรับเป็นผู้ป่วยในและการส่งต่อผู้รับบริการ
- 1.3 กรณีคอมพิวเตอร์ขัดข้อง ประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการแก้ไขทันทีและเร่งด่วน
- 1.4 ตรวจสอบการยื่นบัตรซ้ำทุกครั้งให้ดูคน ทั้งตรงจุดคัดกรองและเจ้าหน้าที่ที่รับบัตร
- 1.5 ประสานกับหัวหน้างานห้องบัตรกรณีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ เพื่อจัดเสริมอัตรากำลังให้เพียงพอ
- 1.6 กรณีคั้นบัตรไม่พบภายใน 15 นาที ให้เขียนบัตรแจ้งเจ้าหน้าที่ที่ทำการเรียกซักประวัติเพื่อแจ้งให้ผู้รับบริการทราบก่อนที่จะทำการคั้นบัตรต่อไป

2. ระยะเวลาในการรอซักประวัติ

- 2.1 หัวหน้างานผู้ป่วยนอกหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ประสานขออัตรากำลังเพิ่มจากหน่วยงานอื่นกรณีให้บริการไม่ทันต่อผู้รับบริการ โดยเรียกจาก ห้องบัตร, จุดคัดกรอง, OR, LR, หัวหน้าฝ่ายการ ตามลำดับ

- 2.2 กรณีเรียกผู้รับบริการไม่พบ ให้เรียกซ้ำ 2 ครั้ง หากยังไม่พบผู้รับบริการอีก ให้เรียกลำดับคิวต่อไป แต่ให้เรียกซ้ำบัตรที่ไม่พบเป็นระยะ ทุก 10 นาที
- 2.3 มีการตรวจสอบบัตรผู้รับบริการและใบสั่งยาซ้ำ หากไม่ตรงกันหรือไม่ตรงกับผู้รับบริการ ให้ดำเนินการแก้ไขทันที
- 2.4 มีการจัดเจ้าหน้าที่ขึ้นคัดกรอง,รับบัตรและคืนบัตรก่อนเวลาคือตั้งแต่ 07.30 น. เพื่อให้ความรวดเร็วแก่ผู้มารับบริการ
- 2.5 ก่อนนำบัตรออกไปซักประวัติให้ตรวจสอบให้ตรงตามลำดับคิวก่อนทุกครั้ง
- 2.6 เมื่อเกิดการสื่อสารที่ไม่เข้าใจกันให้ส่งผู้รับบริการพบเจ้าหน้าที่ที่สามารถพูดภาษาท้องถิ่นได้
- 2.7 เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องมีการมอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่ท่านอื่นกรณีไม่อยู่หน้าห้องตรวจ

3. ระยะเวลาในการรอตรวจ

- 3.1 ให้แพทย์แจ้งล่วงหน้าเมื่อต้องไปราชการ /อบรม/ลา เพื่อการจัดสรรอัตรากำลังให้เพียงพอแก่ผู้รับบริการ
- 3.2 มีการมอบหมายงานประจำวันให้เจ้าหน้าที่จัดและดูแลผู้รับบริการเข้าตรวจ
- 3.3 แพทย์และเจ้าหน้าที่สลับกันให้บริการแก่ผู้รับบริการในช่วงพักกลางวัน เพื่อความรวดเร็วแก่ผู้รับบริการมากขึ้น
- 3.4 หากมีการซักประวัติไม่ทันแพทย์ตรวจให้จัดอัตรากำลังเสริมจากจุดอื่นทันที

4. ระยะเวลาในการรอรับยา

- 4.1 มีตะกร้ารับใบสั่งยาและมีป้ายชี้บ่งที่ชัดเจน
- 4.2 กรณีเรียกผู้รับบริการไม่พบให้เรียกใส่ไมโครโฟน และมีการจัดเก้าอี้โดยแยกสีไว้ชัดเจนหน้าห้องยา เพื่อที่ผู้รับบริการจะไม่ไปนั่งไกลจากหน้าห้องยา
- 4.3 หากมีการสื่อสารที่ไม่ตรงกันให้เจ้าหน้าที่ที่สามารถพูดภาษาท้องถิ่นได้ สื่อสารกับผู้รับบริการแทน

การเก็บข้อมูลระยะเวลา

1. การเก็บข้อมูลเพื่อศึกษา มีการกำหนดเก็บข้อมูลเดือน ธันวาคม 2547 และเดือน มีนาคม 2548 ซึ่งสามารถสรุประยะเวลาเดือนธันวาคม 2547 ที่ผ่านมาได้ดังนี้

กิจกรรม	ค่าเฉลี่ย(นาที)	เป้าหมาย(นาที)
รอบัตร	18	15
รอซักประวัติ	32	30
รอตรวจ	46	60
รอรับยา	15	15
รวม	105	120